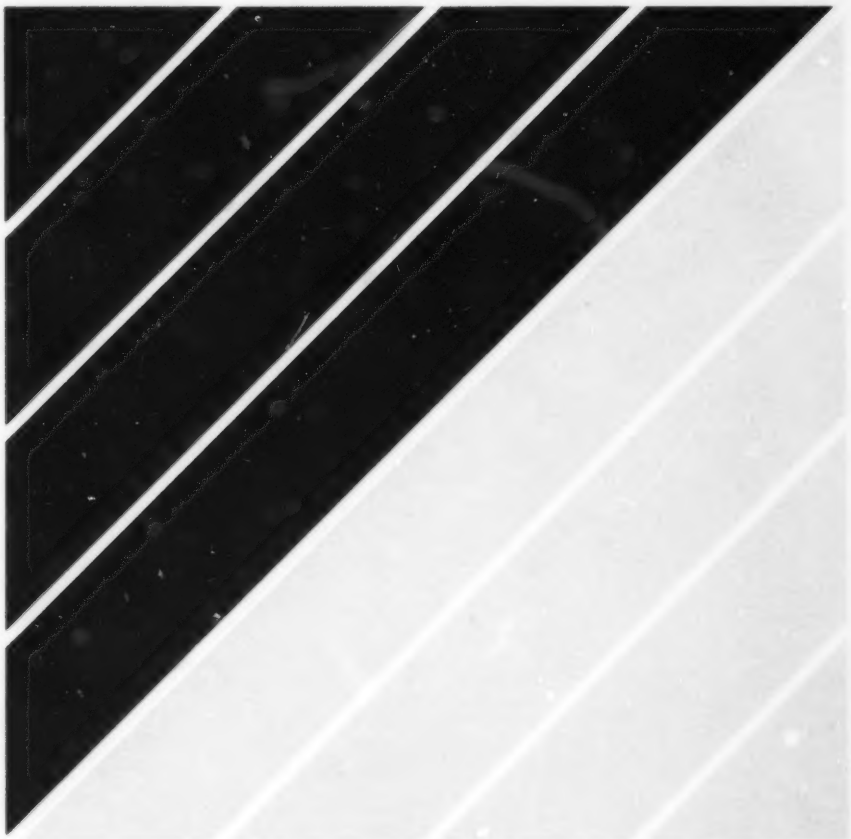
Employment and Immigration Canada

Emploi et Immigration Canada

Privacy Act

Access to Information Act



Annual Report

1991-1992

Canada

CA099 / 6 / 92

Privacy Act

Access to Information Act

Annual Report

1991-1992

PRINTED IN CANADA

© Minister of Supply and Services Canada 1992
Cat. No. MP1-6/1992
ISBN 0-662-59087-2

INTRODUCTION

This is the ninth Annual Report on the administration of the Privacy Act and the Access to Information Act in Employment and Immigration Canada (EIC). The report is presented in accordance with section 72 of each Act. Part One of the report deals with the Privacy Act. Part Two deals with the Access to Information Act.

The report covers the period April 1, 1991 to March 31, 1992. For both the Privacy Act and the Access to Information Act the report includes (a) statistics on the processing of requests for information submitted to EIC, and (b) highlights of the administration in EIC of both statutes in 1991-92.

The Privacy Act and the Access to Information Act are administered in EIC by the Public Rights Administration Directorate of the Corporate Secretariat attached to the Office of the Deputy Minister/Chairman. The Privacy Act is administered on a decentralized basis with the responsibility for responding to Privacy requests situated at the points of EIC program service, that is, in the Canada Employment Centres (CECs) and Canada Immigration Centres (CICs). The Access to Information Act is administered centrally by Public Rights Administration at National Headquarters. Both Acts are administered centrally with respect to policy advice and complaints. In addition, Privacy Act exemptions must receive National Headquarters approval. Regional and National Public Rights personnel are the point of contact for the registration of information collection and public opinion research and are responsible for screening new or revised forms and contracts for compliance with the Privacy Act.

During the 12-month period covered by this report, EIC received 1,426 formal requests under the Privacy Act. In the same period, 242 requests were received under the Access to Information Act. Both access and privacy requests continue to be varied both in subject matter and complexity, reflecting the wide application and influence of EIC programs.

On August 28, 1991, Instruments of Delegation affecting the administration of the Privacy Act and the Access to Information Act in EIC were revised. This had the effect of according greater responsibility and authority to Public Rights staff with respect to the daily implementation of both pieces of legislation.

92-06996/

Annual Report on the Administration of the Privacy and Access to Information Acts in Employment and Immigration Canada 1991-1992

Table of Contents

I. **PART ONE: PRIVACY ACT**

		Page
1.	Statistical Summary of the Administration of the Privacy Act in EIC for 1991-92	1
2.	Highlights of the Administration of the Privacy Act in EIC for 1991-92	6

II. **PART TWO: ACCESS TO INFORMATION ACT**

1.	Statistical Summary of the Administration of the Access to Information Act in EIC for 1991-92	9
2.	Highlights of the Administration of the Access to Information Act in EIC for 1991-92	14

PART ONE: PRIVACY ACT

1. STATISTICAL SUMMARY OF THE ADMINISTRATION OF THE PRIVACY ACT IN EIC FOR 1991-92

The following statistics describe the operation of the Privacy Act within EIC for the fiscal year April 1, 1991 to March 31, 1992. Consistent with historical statistics, this year saw a substantial decline in the number of requests received by EIC but a significant increase in the incidence of exemptions applied. Also evident was an apparent increase in the number of complaints lodged with the Office of the Privacy Commissioner.

As with previous years, the predominant exemptions continued to be section 26 and section 22 of the Act, the former dealing with the protection of personal information of persons other than the requestor and the latter related to law enforcement and the conduct of investigations.

(a) Requests under the Privacy Act

Received during reporting period		1,426
Outstanding from previous period		61
	Total:	1,487
Completed during reporting period		1,443
Carried forward		44
	Total:	1,487

During fiscal year 1991-92, some 1,426 privacy requests were received by EIC. This represented a continuing decline from a maximum of 2,577 requests in 1987-88, and from 1,885 requests in 1990-91 (primarily) because requests for information from the Social Insurance Number register are now handled informally rather than under the Privacy Act. EIC received 92 consultations from other departments this fiscal year.

(b) Disposition of requests completed

All disclosed		1,223
Disclosed in part		159
Nothing disclosed (exempt)		10
Unable to process		18
Abandoned by applicant		21
Transferred		12
	Total:	1,443

Some 1,443 requests were completed in 1991-92. Of the completed cases all the requested information was disclosed in 1,223 instances, or 85% of the total. An additional 11% of completed cases saw the partial release of the requested records. Only 0.7% of the completed cases resulted in the complete exemption of the requested information.

(c) Exemptions invoked

Paragraph	19(1)(a)	11
Paragraph	19(1)(b)	6
Paragraph	19(1)(c)	2
Paragraph	19(1)(d)	13
Section	21	14
Paragraph	22(1)(a)	8
Paragraph	22(1)(b)	49
Subsection	22(2)	7
Section	25	8
Section	26	127
	Total:	245

Section 26 of the Act, designed to protect the personal information of persons other than the requestor, was invoked in approximately 52% of all exemptions applied in 1991-92. In an additional 26% of exemptions section 22 of the legislation was applied to protect information related to lawful investigations and law enforcement. Together, these two sections of the Act have been the most frequently used exemptions since the Privacy Act came into force. Of the 1,443 privacy requests processed in 1991-92 only 219 involved exemptions.

(d) Completion time

30 days or under	1,245
31 to 60 days	160
61 to 120 days	38
Total:	1,443

Approximately 86% of completed requests were processed within 30 days. Extensions were applied either on grounds of interference with EIC's operations or because consultation was required with other institutions. Contrary to last year, the latter category applied in the large majority of cases.

(e) Extensions for 30 days or under

Interference with operations		26
Consultation		81
	Total:	107

(f) Method of access

Copies given		1,235
Examination		75
Copies and examination		72
	Total:	1,382

(g) Costs

Person-year utilization		12.7
Salary		$ 508,000.00
Administration (O & M)		33,430.00
	Total:	$ 541,430.00

(h) Complaints to the Privacy Commissioner

Received during reporting period		97
Outstanding from previous period		36
	Total:	133
Completed during reporting period		51
Carried forward		82
	Total:	133

(i) Reasons for complaints

Collection, use and disclosure of information	51
Non-disclosure	30
Delay	16
Total:	97

(j) Disposition of complaints completed

Complaints unjustified (dismissed)	22
Complaints upheld	26
No finding (abandoned)	3
Total:	51

The year just completed saw an increase in the total number of complaints received, however, the disposition of the complaints completed in 1991-92 was quite similar to those of 1990-91. Thirty-nine of the 51 new complaints on collection, use and disclosure of information were, however, made by one person representing thirteen people, each making three complaints. These 39 complaints also account for the considerable carry-over into 1992-93. Furthermore, although official notification was not received in 1991-92, many of the other complaints carried over were actually resolved between the Investigator of the Office of the Privacy Commissioner and the Senior Public Rights Administrator of EIC.

Selected Statistics in Privacy for the Four-Year Period 1988-89 to 1991-92

(k) Number of requests received

1988-1989	2,472
1989-1990	2,143
1990-1991	1,885
1991-1992	1,426

(l) Completion time: 30 days or under

	1988-1989	1989-1990	1990-1991	1991-1992
Number of requests	2,388	2,037	1,745	1,245
Percent of all requests completed	96.5	97.2	91.6	86.3

(m) Disposition of requests completed

	1988-1989	1989-1990	1990-1991	1991-1992
All disclosed	2,242	1,883	1,636	1,223
Disclosed in part	118	98	145	159
Nothing disclosed (excluded/exempt)	8	4	5	10
Other*	106	111	120	51
	2,474	2,096	1,906	1,443

*Unable to process; records non-existent; transferred; abandoned by applicant; etc.

(n) Three most frequently applied exemptions

	1988-1989	1989-1990	1990-1991	1991-1992
Section 19	1	11	18	32
Section 22	39	37	46	64
Section 26	93	58	109	127
	133	106	173	223

(o) Complaints to the Privacy Commissioner

	1988-1989	1989-1990	1990-1991	1991-1992
Number of complaints	49	27	85	97
Percent of all requests received	2.0	1.3	4.5	6.8

2. HIGHLIGHTS OF THE ADMINISTRATION OF THE PRIVACY ACT IN EIC FOR 1991-92

A. EIC's New Telephone Enquiry System

The Automated Voice Response Enquiry System (AVRES) allows touch tone telephone users to get general unemployment insurance (UI) information or details about their own claim over the phone. Privacy concerns over the use of Social Insurance Numbers and the clients' dates of birth as personal identifiers led to the development of secure access codes called Telephone Access Codes (TACs). EIC's Systems and Procedures and Insurance people recently reported on the pilot project in Peterborough to test the new TAC. In a recent survey, EIC found that the majority of those surveyed who had used their TACs had no difficulty with the concept and were able to use it successfully. Most of those who did not use their TACs felt no need to inquire about their UI benefits.

National implementation of the TAC is now in progress.

B. Disclosure of Personal Information Under Paragraph 8(2)(e) and 8(2)(f)

Requests for disclosures of personal information under 8(2)(e) and 8(2)(f) of the Privacy Act are handled by the EIC Director of Security. Only requests involving indictable or criminal offenses are accepted. The directorate does not disclose information in response to requests involving civil cases (e.g., traffic tickets).

Most requests over the last few years came from the bodies listed below. Examples of the types of investigations for each body are given in brackets:

- Canadian Security Intelligence Service (threats to national security)
- Royal Canadian Mounted Police, as federal, provincial and municipal police, Interpol and War Crimes Investigations Unit (drug trafficking, fraud, murder, forgery)
- Revenue Canada/Taxation (income tax fraud)
- Provincial and Municipal Police Forces (welfare fraud, forgery, murder)
- Provincial Social Services Ministries (welfare fraud)

Requests processed this year were for information on single individuals or on groups of up to 50 people or more. Requests under 8(2)(e) decreased significantly from last year when the Deschênes Commission (investigation of war crimes) accounted for a large number of requests. The requests under 8(2)(f) increased significantly this year as the province of Alberta engaged in a project to reduce welfare fraud. The figures given below represent the number of people for whom enquiries have been made for the last four years:

Year	8(2)(e)	8(2)(f)	Total
1988-1989	788	229	1,017
1989-1990	812	386	1,198
1990-1991	1,096	464	1,560
1991-1992	338	1,059	1,397

C. Training

A number of initiatives were implemented to strengthen the training of EIC employees in Privacy and Access to Information. During the Annual National Public Rights Conference, held in December 1991, practical exercises on exemptions provided regional coordinators and national headquarters program representatives with hands-on experience. NHQ held regular privacy sessions for Immigration counsellors at the National Immigration Training Centre throughout the fiscal year. Two training sessions were held with the Control Branch, Insurance, covering both Acts. NHQ provided support to the Nova Scotia and Prince Edward Island Regions in June 1991, to Ontario Region in January and March 1992, and to the Quebec and British Columbia/Yukon Territory Regions in March 1992. These sessions complemented the regular training provided by our Regional Coordinators to regional headquarters and field office staff.

The development of a video on Privacy planned for 1991-92 was cancelled due to the budgetary freeze.

D. Privacy and Technology

EIC participated in the Working Group formed under the Advisory Committee on Information Management. This group was developed to explore, through an interdepartmental forum, the concerns related to the appropriate protection of personal information in computer systems.

PART TWO: ACCESS TO INFORMATION ACT

1. STATISTICAL SUMMARY OF THE ADMINISTRATION OF THE ACCESS TO INFORMATION ACT IN EIC FOR 1991-1992

This section discusses the operational statistics on the processing of requests made under the Access to Information Act for the fiscal year April 1, 1991 to March 31, 1992. The period was marked by an increase in the number of requests received by EIC along with an increase in the number of complaints lodged with the Office of the Information Commissioner. Although these figures show an increase from last year, the percentage of complaints to requests received only increased by 2.6%. This continues to reflect EIC's efforts to improve its liaison and communication with requestors.

(a) Requests under the Access to Information Act

Received during reporting period		242
Outstanding from previous period		17
	Total:	259
Completed during reporting period		229
Carried forward		30
	Total:	259

The overall level of activity increased by approximately 8% from 1990-91 (223) to 1991-92 (242). EIC received 68 consultations from other departments this fiscal year.

(b) Disposition of requests completed

All disclosed		136
Disclosed in part		61
Nothing disclosed (exempt)		11
Abandoned by applicant		8
Treated informally		13
	Total:	229

The above figures show that in some 59% of cases, contents were disclosed without any exemption being invoked, a decrease from 67% last year. In only 4.8% of cases was all information exempted from disclosure; these were cases where individuals had asked for questions and answers used in EIC staffing actions.

(c) Exemptions invoked

Paragraph	13(1)(a)	9
Paragraph	13(1)(b)	1
Section	14	1
Subsection	15(1)	13
Paragraph	16(1)(a)	7
Paragraph	16(1)(b)	1
Paragraph	16(1)(c)	6
Paragraph	18(b)	1
Subsection	19(1)	48
Paragraph	20(1)(b)	5
Paragraph	20(1)(c)	5
Paragraph	20(1)(d)	5
Paragraph	21(1)(a)	13
Paragraph	21(1)(b)	7
Paragraph	21(1)(d)	1
Section	22	13
Section	23	6
	Total:	142

Subsection 19(1) continues to be EIC's most frequently used exemption. The most notable change from previous years was the increased use of subsection 15(1), information injurious to international affairs and defence. For the most part these exemptions were made on the recommendations of External Affairs and International Trade Canada.

(d) Exclusion cited

Section 69	Nil

(e) Completion time

30 days or under	121
31-60 days	64
61-120 days	36
121 days or over	8
Total:	229

(f) Extension for 30 days or under

Searching	3
Consultation	2
Third party	1
Total:	6

(g) Extension for 31 days or over

Searching	9
Consultation	6
Third party	1
Total:	16

Fifty-three per cent of completed requests were processed within 30 days and an additional 28% were completed within 31-60 days after receipt. Many of these cases did not qualify for a formal extension. In all such cases, close communication is maintained with the requestor to explain the reasons for the delay in processing and to offer an assurance that every effort would be made to minimize the delay.

(h) Method of access

Copies given	227
Copies and examination	2
Total:	229

(i) Costs

Person-year utilization	7.0
Salary	$ 285,000.00
Administration (O & M)	28,000.00
Total:	$ 313,000.00

(j) Net fees collected

Application fees	$ 1,120.00
Reproduction	414.60
Computer processing	858.00
Total:	$ 2,392.60

(k) Fees waived

$25 or under	$ 11.00
Over $25	918.80
Total:	$ 929.80

(l) Complaints to the Information Commissioner

Received during reporting period		16
Outstanding from previous period		1
	Total:	17
Completed during reporting period		12
Carried forward		5
	Total:	17

(m) Reasons for complaints

Non-disclosure		9
Delay		3
Fees		3
Other		1
	Total:	16

(n) Disposition of complaints completed

Complaint withdrawn		1
Complaint unjustified		2
Complaint justified and resolved		5
Complaint justified		4
	Total:	12

Selected Statistics in Access for the Four-Year Period 1988-89 to 1991-92

(o) Number of requests received

1988-1989	273
1989-1990	222
1990-1991	223
1991-1992	242

(p) Completion time: 30 days or under

1988-1989	104
1989-1990	106
1990-1991	115
1991-1992	121

(q) Disposition of requests completed

	1988-1989	1989-1990	1990-1991	1991-1992
All disclosed	181	142	171	136
Disclosed in part	126	79	49	61
Nothing disclosed (excluded/exempt)	6	13	19	11
Other*	16	3	8	21
Total	329	237	247	229

* Unable to process; records non-existent; treated informally; abandoned by applicant.

(r) Three most frequently applied exemptions

	1988-1989	1989-1990	1990-1991	1991-1992
Section 13	24	-	10	-
Section 16	42	16	-	-
Section 19	114	50	31	48
Section 20	-	-	-	15
Section 21	-	-	-	21
Section 22	-	17	19	-
Total	180	83	60	84

(s) Complaints to the Information Commissioner

1988-1989	37
1989-1990	13
1990-1991	9
1991-1992	16

2. HIGHLIGHTS OF THE ADMINISTRATION OF THE ACCESS TO INFORMATION ACT IN EIC IN 1990-91

A. Distribution of Requests by Source

The two major single sources of requests for information came from immigration lawyers and members of the media. The first group accounts for approximately 15% of requests. The largest part of the requests from immigration lawyers are for the personal information of their clients who reside outside Canada (those who reside in Canada are eligible under the Privacy Act); the remainder are for various types of program information. Requests from the media, which relate to all EIC programs and services, represented 21% of all requests received this year. The number of requests from other categories of requestors (e.g. commercial, researchers, academic) is relatively small and evenly distributed. In addition, many requests came from members of the public who cannot be identified as falling into any particular category.

B. Access to Information Manual

This fiscal year saw the complete revision of the departmental manual on Access to Information.

C. Tracking System

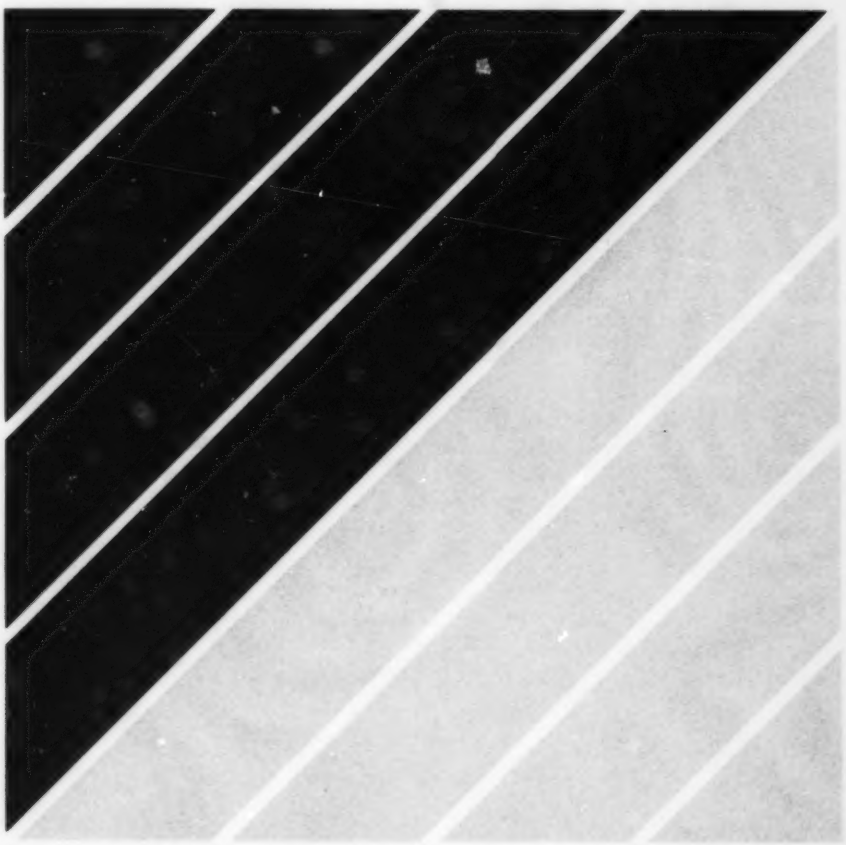
This year, the Public Rights Administration Directorate implemented a local area network to improve correspondence management and the tracking of requests and complaints.

Emploi et Immigration Canada

Employment and Immigration Canada

Loi sur la protection des renseignements personnels

Loi sur l'accès à l'information



Rapport annuel

1991-1992

Canada

CA098 / 6 / 92

Loi sur la protection
des renseignements
personnels

Loi sur l'accès
à l'information

Rapport annuel

1991-1992

IMPRIMÉ AU CANADA

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1992
N° de cat. MP1-6/1992
ISBN 0-662-59087-2

INTRODUCTION

Le présent document constitue le neuvième rapport annuel sur l'administration de la Loi sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur l'accès à l'information à Emploi et Immigration Canada (EIC). Il est présenté conformément aux articles 72 des deux Lois. La première partie du rapport traite de la Loi sur la protection des renseignements personnels, et la seconde de la Loi sur l'accès à l'information.

Le rapport porte sur la période du 1er avril 1991 au 31 mars 1992. Il présente, pour les deux Lois, a) des statistiques sur le traitement des demandes de renseignements présentées à EIC et b) les faits saillants de l'administration des deux Lois à EIC en 1991-1992.

À EIC, la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur l'accès à l'information sont administrées par la Direction de l'application des droits du public du Secrétariat général, lequel relève du Cabinet du sous-ministre et président. L'administration de la Loi sur la protection des renseignements personnels est décentralisée. En effet, ce sont les points de service d'EIC, c'est-à-dire les Centres d'emploi du Canada (CEC) et les Centres d'immigration Canada (CIC), qui sont chargés de répondre aux demandes présentées en vertu de cette Loi. Quant à la Loi sur l'accès à l'information, elle est administrée par la Direction de l'application des droits du public à l'Administration centrale. Le personnel de l'Administration centrale est également chargé de régler les plaintes et de fournir des conseils en matière de politiques afférents aux deux Lois. C'est aussi lui qui doit approuver les exceptions faites au titre de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Les coordonnateurs régionaux et les agents supérieurs de l'application des droits du public à l'Administration centrale sont les points de contact pour l'enregistrement des collectes de renseignements et la recherche sur l'opinion publique et sont responsables de l'examen des contrats et des formulaires, nouveaux ou révisés, afin de déterminer s'ils sont conformes aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Au cours des 12 mois visés par le rapport, EIC a traité 1 426 demandes officielles liées à la Loi sur la protection des renseignements personnels et 242 demandes liées à la Loi sur l'accès à l'information. La nature et la complexité de ces demandes demeurent variées en raison de l'ampleur du champ d'application des programmes d'EIC et de leur portée.

Le 28 août 1991, les instruments de délégation qui touchent l'administration de la Loi sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur l'accès à l'information à EIC ont fait l'objet d'une révision. Par suite de cette révision, la Direction de l'application des droits du public s'est vu confier davantage de responsabilités et de pouvoirs reliés à l'application quotidienne des deux Lois.

Rapport annuel
sur l'administration de la
Loi sur la protection des renseignements personnels
et de la
Loi sur l'accès à l'information
à
Emploi et Immigration Canada
1991-1992

Table des matières

		Page
I.	**PARTIE UN : LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**	
1.	Statistiques sur l'administration de la Loi sur la protection des renseignements personnels à EIC en 1991-1992	1
2.	Faits saillants de l'administration de la Loi sur la protection des renseignements personnels à EIC en 1991-1992	6
II.	**PARTIE DEUX : LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION**	
1.	Statistiques sur l'administration de la Loi sur l'accès à l'information à EIC en 1991-1992	9
2.	Faits saillants de l'administration de la Loi sur l'accès à l'information à EIC en 1991-1992	14

PARTIE UN : LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1. STATISTIQUES SUR L'ADMINISTRATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À EIC EN 1991-1992

Les statistiques suivantes ont trait à l'administration de la Loi sur la protection des renseignements personnels à EIC pour l'exercice commençant le 1er avril 1991 et se terminant le 31 mars 1992. Conformément aux statistiques antérieures, cette année, le nombre de demandes présentées à EIC a considérablement diminué et le nombre d'exceptions appliquées a grandement augmenté. Le nombre de plaintes déposées au Commissariat à la vie privée a également augmenté de façon apparente.

Comme pour les années précédentes, les principales exceptions sont reliées à l'article 26 de la Loi, qui porte sur la protection des renseignements concernant un autre individu que celui qui fait la demande, et à l'article 22, qui traite de l'application de la Loi et des enquêtes.

(a) Demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels

Reçues pendant la période visée par le rapport	1 426
En suspens depuis la période antérieure	61
Total :	1 487

Traitées pendant la période visée par le rapport	1 443
Reportées	44
Total :	1 487

Au cours de l'exercice 1991-1992, 1 426 demandes ont été présentées à EIC en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Ce chiffre représente une baisse soutenue du nombre maximum de 2 577 demandes présentées en 1987-1988 et de 1 885 demandes en 1990-1991 (principalement) parce que les demandes de renseignements provenant du Registre du numéro d'assurance sociale sont maintenant traitées officieusement plutôt qu'en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. EIC a reçu 92 consultations d'autres ministères au cours de cet exercice.

(b) Dispositions prises à l'égard des demandes traitées

Communication totale	1 223
Communication partielle	159
Aucun renseignement communiqué (exception)	10
Traitement impossible	18
Abandon de la demande	21
Transmission	12
Total :	1 443

Au total, 1 443 demandes ont été traitées au cours de 1991-1992. Tous les renseignements exigés ont été communiqués dans 1 223 des cas, soit 85 % du nombre total de demandes. Onze pour cent des demandes ont abouti à la communication partielle des renseignements exigés. Seulement 0,7 % des auteurs de demandes se sont vu refuser tout renseignement.

(c) Exceptions invoquées

Alinéa	19(1)a)	11
Alinéa	19(1)b)	6
Alinéa	19(1)c)	2
Alinéa	19(1)d)	13
Article	21	14
Alinéa	22(1)a)	8
Alinéa	22(1)b)	49
Paragraphe	22(2)	7
Article	25	8
Article	26	127
	Total :	245

L'exception la plus souvent invoquée (environ 52 % des cas) en 1991-1992 est celle de l'article 26 de la Loi, visant à protéger les renseignements personnels sur un autre individu que celui qui fait la demande. En outre, 26 % des exceptions avaient trait à l'article 22 de la Loi, portant sur les enquêtes licites et sur l'application de la Loi. Ces deux articles de la Loi ont été le plus souvent invoqués pour justifier les exceptions depuis l'adoption de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Sur un total de 1 443 demandes de renseignements personnels traitées en 1991-1992, seulement 219 ont fait l'objet d'exceptions.

(d) Délai de traitement

30 jours ou moins	1 245
De 31 à 60 jours	160
De 61 à 120 jours	38
Total :	1 443

Environ 86 % des demandes de renseignements ont été traitées dans les 30 premiers jours. Des délais ont été prorogés parce que le traitement des demandes exigeait des recherches ou parce qu'il nécessitait la consultation d'autres organismes. Contrairement à l'an dernier, la consultation est la raison qui fut la plus souvent invoquée.

(e) Prorogations des délais : 30 jours ou moins

Interruption des opérations	26
Consultation	81
Total :	107

(f) Méthode de consultation

Copies de l'original	1 235
Examen de l'original	75
Copies et examen	72
Total :	1 382

(g) Coûts

Années-personnes utilisées	12,7
Traitement	508 000 $
Administration (F & E)	33 430
Total :	541 430 $

(h) Plaintes déposées auprès du Commissaire à la protection de la vie privée

Reçues pendant la période visée par le rapport	97
En suspens depuis la période antérieure	36
Total :	133
Traitées pendant la période visée par le rapport	51
Reportées	82
Total :	133

(i) Motifs des plaintes

Collecte, utilisation et communication de renseignements	51
Refus de communication	30
Prorogation de délai	16
Total :	97

(j) Dispositions prises à l'égard des plaintes traitées

Plaintes rejetées	22
Plaintes déclarées justifiées (en partie ou en totalité)	26
Plaintes abandonnées	3
Total :	51

Au cours de l'année qui vient de se terminer, on a assisté à une hausse du nombre de plaintes reçues. Toutefois, le nombre de plaintes traitées en 1991-1992 était sensiblement le même qu'en 1990-1991. Trente-neuf (39) des 51 nouvelles plaintes sont fondées sur la collecte de renseignements, l'utilisation et la communication de renseignements personnels. Celles-ci ont été déposées par un individu représentant 13 personnes se plaignant chacune de l'un de ces 3 motifs. Ces 39 plaintes expliquent également le très grand nombre de plaintes reportées à 1992-1993. De plus, malgré que nous n'ayons pas reçu une notification officielle du Commissaire à la protection de la vie privée durant l'exercice financier 1991-1992, plusieurs des plaintes reportées à l'an prochain ont déjà été résolues entre l'enquêteur du Commissariat et l'agent supérieur de l'application des droits du public.

Statistiques choisies visant la période de 1988-1989 à 1991-1992

(k) Nombre de demandes reçues

1988-1989	2 472
1989-1990	2 143
1990-1991	1 885
1991-1992	1 426

(l) Délai de traitement : 30 jours ou moins

	1988-1989	1989-1990	1990-1991	1991-1992
Nombre de demandes	2 388	2 037	1 745	1 245
Proportion par rapport aux demandes traitées	96,5	97,2	91,6	86,3

(m) Dispositions prises à l'égard des demandes traitées

	1988-1989	1989-1990	1990-1991	1991-1992
Communication totale	2 242	1 883	1 636	1 223
Communication partielle	118	98	145	159
Aucune communication (exclusion/exception)	8	4	5	10
Autres*	106	111	120	51
	2 474	2 096	1 906	1 443

*Traitement impossible; dossiers n'existent pas; transmission; abandon de la demande; etc.

(n) Exceptions les plus employées

	1988-1989	1989-1990	1990-1991	1991-1992
Article 19	1	11	18	32
Article 22	39	37	46	64
Article 26	93	58	109	127
	133	106	173	223

(o) Plaintes déposées auprès du Commissaire à la protection de la vie privée

	1988-1989	1989-1990	1990-1991	1991-1992
Nombre de plaintes	49	27	85	97
Proportion par rapport aux demandes reçues	2,0	1,3	4,5	6,8

2. FAITS SAILLANTS DE L'ADMINISTRATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À EIC EN 1991-1992

A. Nouveau système de réponse téléphonique aux demandes de renseignements d'EIC

Le Système de réponse vocale automatisée (SRVA) permet aux usagers du téléphone à clavier d'obtenir de l'information d'ordre général sur l'assurance-chômage, voire des renseignements détaillés sur leurs demandes de prestation. Le doute quant à la protection de la vie privée lors de l'utilisation du NAS et de la date de naissance des clients comme indicatifs personnels a mené a l'établissement d'un code d'accès sécuritaire appelé Indicatif d'accès téléphonique. Le personnel de Systèmes et Procédures et de l'Assurance d'EIC a récemment présenté un rapport concernant le projet pilote qui a été mené à Peterborough sur l'utilisation de l'Indicatif d'accès téléphonique. Lors d'un récent sondage, EIC a constaté que la majorité des gens interrogés, qui avaient utilisé l'IAT, n'avaient eu aucune réticence ni aucune difficulté à l'utiliser. La plupart de ceux qui n'avaient pas profité de ce service ont déclaré qu'ils n'avaient pas ressenti le besoin d'obtenir des renseignements au sujet de leurs prestations d'assurance-chômage.

La mise en oeuvre de l'IAT à l'échelle nationale est maintenant en cours.

B. Communication de renseignements personnels en vertu des alinéas 8(2)e) et 8(2)f)

C'est le directeur de la Sécurité à EIC qui traite les demandes de renseignements personnels formulées en vertu des alinéas 8(2)e) et 8(2)f) de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Seules les demandes qui ont trait à des actes criminels sont acceptées. La direction ne communique pas de renseignements dans le cas des demandes qui ont trait à des affaires civiles (comme les contraventions pour infraction au code de la route).

Au cours des dernières années, la majorité des demandes ont été adressées par les organismes dont la liste figure ci-après. Vous trouverez, entre parenthèses, des exemples des genres d'enquêtes que chacun de ces organismes mène.

- Service canadien du renseignement de sécurité (menaces à la sécurité nationale)
- Gendarmerie royale du Canada, lorsqu'elle agit à titre de police fédérale, provinciale ou municipale, d'Interpol ou de la Section des crimes de guerre (trafic de la drogue, fraude, meurtre, fabrication de faux)
- Revenu Canada, Impôt (fraude concernant l'impôt sur le revenu)

Corps de police provinciaux et municipaux (fraude concernant l'assistance sociale, fabrication de faux, meurtre)
Ministères provinciaux des Services sociaux (fraude concernant l'assistance sociale)

EIC a reçu des demandes de renseignements sur des personnes ou des groupes composés de 50 personnes ou plus. Les demandes présentées en vertu de l'alinéa 8(2)e) ont diminué sensiblement par rapport à l'an dernier alors que la Commission Deschênes (enquêtes sur les crimes de guerre) avait largement contribué au nombre de demandes reçues. La province de l'Alberta a fait augmenter, de façon appréciable, le nombre des demandes faites en vertu de l'alinéa 8(2)f) suite à son projet de réduire le nombre de fraudes du bien-être social. Les chiffres ci-après ont trait au nombre de personnes visées par les demandes qui ont été présentées à EIC au cours des quatre dernières années :

Année	8(2)e)	8(2)f)	Total
1988-1989	788	229	1 017
1989-1990	812	386	1 198
1990-1991	1 096	464	1 560
1991-1992	338	1 059	1 397

C. Formation

Certaines activités ont été mises en oeuvre afin d'approfondir la formation des employés d'EIC en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information. Durant la Conférence annuelle sur les droits du public tenue en décembre 1991, des exercices pratiques sur l'application d'exceptions ont été donnés aux coordonnateurs régionaux et aux représentants de programme à l'Administration centrale afin de leur donner une expérience pratique. L'Administration centrale a tenu régulièrement des séances d'information sur la protection des renseignements personnels pour les conseillers en immigration au Centre national de formation de l'Immigration pendant cet exercice financier. Deux séances de formation abordant les deux lois ont été présentées à la Direction générale du contrôle, Assurance. L'Administration centrale a apporté son aide à la Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard en juin 1991, à l'Ontario en janvier et mars 1992, ainsi qu'au Québec et à la Colombie-Britannique en mars 1992. Ces sessions complétaient la formation régulière fournie par les coordonnateurs régionaux au personnel des bureaux régionaux et locaux.

La production d'un vidéo sur la protection des renseignements personnels prévue pour 1991-1992 a été annulée par suite du gel budgétaire.

D. Protection des renseignements personnels et technologie

EIC a participé aux activités du groupe de travail relevant du comité consultatif de la gestion des données. Ce groupe a été mis sur pied afin d'explorer, par l'entremise d'un forum interministériel, les problèmes se rapportant à la protection appropriée des renseignements personnels dans les systèmes informatisés.

PARTIE DEUX : LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

1. STATISTIQUES SUR L'ADMINISTRATION DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION À EIC EN 1991-1992

Cette section examine les statistiques opérationnelles sur le traitement des demandes présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information pendant l'année financière allant du 1er avril 1991 au 31 mars 1992. Cette période a été caractérisée par une augmentation du nombre de demandes reçues par EIC ainsi qu'une hausse du nombre de plaintes déposées au bureau du Commissaire à l'information du Canada. Même si les chiffres démontrent une augmentation comparativement à l'an dernier, le pourcentage des plaintes par rapport aux demandes reçues s'est élevé de 2,6 % seulement. Ces chiffres reflètent les efforts continus que déploie EIC en vue d'améliorer ses rapports avec les auteurs des demandes.

(a) Demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information

Reçues pendant la période visée par le rapport	242
En suspens depuis la période antérieure	17
Total :	259

Traitées pendant la période visée par le rapport	229
Reportées	30
Total :	259

Le degré d'activité global a augmenté d'environ 8 % de 1990-1991 (223) à 1991-1992 (242). EIC a aussi reçu 68 consultations d'autres ministères durant la période visée.

(b) Dispositions prises à l'égard des demandes traitées

Communication totale	136
Communication partielle	61
Aucune communication (exception)	11
Abandon de la demande	8
Traitement non officiel	13
Total :	229

Les chiffres qui précèdent révèlent que dans 59 % des cas environ, les renseignements ont été communiqués sans qu'on invoque une exception, ce qui représente une diminution de 67 % par rapport à l'année dernière. Seulement 4,8 % des demandes reçues ont fait l'objet d'une exception totale; ces cas constituaient des demandes où les individus demandaient accès aux questions et réponses utilisées par EIC lors de concours.

(c) **Exceptions invoquées**

Alinéa	13(1)a)	9
Alinéa	13(1)b)	1
Article	14	1
Paragraphe	15(1)	13
Alinéa	16(1)a)	7
Alinéa	16(1)b)	1
Alinéa	16(1)c)	6
Alinéa	18b)	1
Paragraphe	19(1)	48
Alinéa	20(1)b)	5
Alinéa	20(1)c)	5
Alinéa	20(1)d)	5
Alinéa	21(1)a)	13
Alinéa	21(1)b)	7
Alinéa	21(1)d)	1
Article	22	13
Article	23	6
	Total :	142

L'exception du paragraphe 19(1) continue d'être celle qui est la plus fréquemment invoquée à EIC. Par rapport aux années précédentes, le changement le plus notable a été le recours plus fréquent au paragraphe 15(1), information préjudiciable aux affaires internationales et à la défense. Dans la plupart des cas, ces exceptions ont été appliquées suite aux recommandations du ministère des Affaires extérieures et du commerce international Canada.

(d) **Exclusions citées**

Article 69	Aucune

(e) **Délai de traitement**

30 jours ou moins	121
De 31 à 60 jours	64
De 61 à 120 jours	36
121 jours ou plus	8
Total :	229

(f) **Prorogations : 30 jours ou moins**

Recherche	3
Consultation	2
Tiers	1
Total :	6

(g) Prorogations : 31 jours ou plus

Recherche	9
Consultation	6
Tiers	1
Total :	16

Cinquante-trois pour cent des demandes traitées l'ont été dans 30 jours et 28 %, entre 31 et 60 jours après réception. Dans bon nombre de ces cas, le délai de traitement ne pouvait être prorogé de façon officielle. Dans tous ces cas, nous sommes en étroite communication avec l'auteur de la demande afin de lui expliquer les raisons du retard concernant le traitement de sa demande et de lui donner l'assurance que tout sera mis en oeuvre pour qu'elle soit traitée dans un délai raisonnable.

(h) Méthode de consultation

Copies de l'original	227
Copies et examen	2
Total :	229

(i) Coûts

Années-personnes utilisées	7,0
Traitement	285 000 $
Administration (F & E)	28 000 $
Total :	313 000 $

(j) Frais nets perçus

Frais de demande	1 120.00 $
Reproduction	414.60
Traitement informatique	858.00
Total :	2 392.60 $

(k) Frais auxquels on renonce

25 $ ou moins	11.00 $
De plus de 25 $	918.80
Total :	929.80 $

(l) **Plaintes déposées auprès du Commissaire à l'information**

Reçues pendant la période visée par le rapport	16
En suspens depuis la période antérieure	1
Total :	17
Traitées pendant la période visée par le rapport	12
Reportées	5
Total :	17

(m) **Motifs des plaintes**

Refus de communication	9
Prorogation de délai	3
Frais	3
Autres	1
Total :	16

(n) **Dispositions prises à l'égard des plaintes traitées**

Plainte retirée	1
Plaintes non justifiées	2
Plaintes déclarées justifiées et résolues	5
Plaintes justifiées	4
Total :	12

Statistiques choisies visant la période de 1988-1989 à 1991-1992

(o) **Nombre de demandes reçues**

1988-1989	273
1989-1990	222
1990-1991	223
1991-1992	242

(p) Délai de traitement : 30 jours ou moins

1988-1989	104
1989-1990	106
1990-1991	115
1991-1992	121

(q) Dispositions prises à l'égard des demandes traitées

	1988-1989	1989-1990	1990-1991	1991-1992
Communication totale	181	142	171	136
Communication partielle	126	79	49	61
Aucune communication (exclusion/exception)	6	13	19	11
Autres*	16	3	8	21
Total	329	237	247	229

* Traitement impossible; dossiers n'existent pas; traitement non officiel; abandon de la demande; etc.

(r) Exceptions les plus employées

	1988-1989	1989-1990	1990-1991	1991-1992
Article 13	24	-	10	-
Article 16	42	16	-	-
Article 19	114	50	31	48
Article 20	-	-	-	15
Article 21	-	-	-	21
Article 22	-	17	19	-
Total	180	83	60	84

(s) Plaintes déposées auprès du Commissaire à l'information

1988-1989	37
1989-1990	13
1990-1991	9
1991-1992	16

2. POINTS SAILLANTS DE L'ADMINISTRATION DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION À EIC EN 1990-1991

A. Répartition des demandes selon la source

Les deux principales sources des demandes d'accès à l'information ont été les avocats de l'Immigration et les représentants des médias. Les avocats sont responsables de 15 % des demandes environ, et la plupart de leurs demandes concernent des renseignements personnels au sujet de leurs clients qui résident à l'extérieur du Canada (pour ceux qui résident au Canada, les renseignements personnels peuvent être demandés en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels); quant au reste de leurs demandes, elles touchent divers genres de renseignements sur le programme d'immigration. Les demandes qui proviennent des médias et qui se rapportent à tous les programmes et services d'EIC représentent 21 % de toutes les demandes reçues cette année. Pour ce qui est des demandes émanant d'autres catégories de demandeurs (par exemple du secteur commercial ou du milieu de la recherche ou de l'enseignement), le nombre est relativement petit et bien réparti. De plus, plusieurs demandes présentées par des membres du public ne peuvent être cataloguées dans une catégorie particulière.

B. Guide sur l'accès à l'information

Au cours de l'exercice visé, la révision complète du Guide sur l'accès à l'information du Ministère a été effectuée.

C. Système de contrôle

Cette année, l'Application des droits du public s'est pourvue d'un réseau local afin d'améliorer la gestion de la correspondance ainsi que le contrôle des demandes et des plaintes.